

“EVALUACIÓN DE ESTRÉS Y SINTOMATOLOGIA EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA W.P.S S.A EN LA CIUDAD DE QUITO 2019”



POR: Liseth Durán

Febrero 2020

W.P.S.S.A

CONTROL DE SEGURIDAD



CONTROL DE SEGURIDAD



PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación tiene la finalidad de determinar los niveles de estrés laboral y la sintomatología que presenta el personal de W.P.S. S.A.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

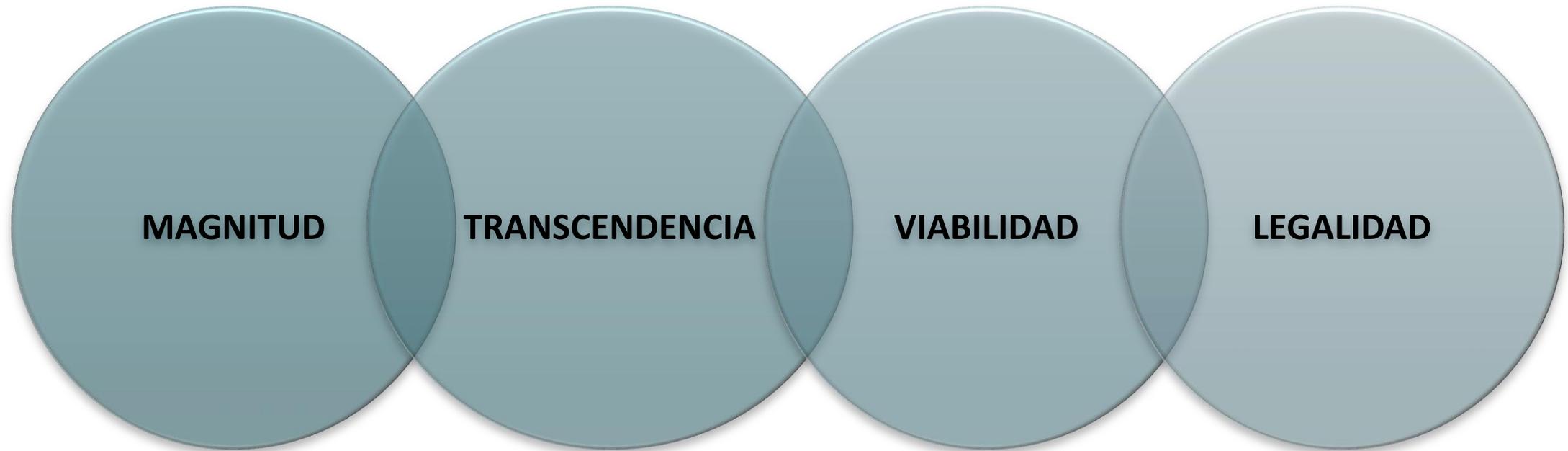
- Evaluar el estrés laboral y su sintomatología en el personal de la empresa W.P.S S.A en la ciudad de Quito mediante la aplicación de instrumentos técnicos para determinar el nivel de estrés al que se encuentran expuestos.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar información sociodemográfica y laboral del personal de la empresa mediante la encuesta, para obtener la información relevante de factores internos o externos.
- Identificar la sintomatología por medio de la escala SEPPO ARO para obtener la percepción subjetiva del trabajador ante la exposición al estrés laboral.
- Establecer los niveles de estrés laboral del personal de la empresa a través de la cuestionario de la OIT-OMS para saber su estado de estrés.
- Elaborar un modelo de programa de afrontamiento ante los resultados obtenidos procurando mitigar los niveles de estrés laboral para garantizar la salud y bien estar de sus trabajadores.

JUSTIFICACIÓN



METODOLOGÍA

TIPO DE ESTUDIO

- Investigación descriptiva

MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

- Cuantitativa

MÉTODO

- Descriptivo



POBLACIÓN

Este se llevara a cabo a los 17 trabajadores de W.P.S. S.A. ya que se realizo un censo poblacional.



MARCO TEÓRICO

Estrés

- Es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes.

Estrés laboral

- Es un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo.

Riesgos psicosociales

- Son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés.

INSTRUMENTOS

ENCUESTA PARA EL PERFIL SOCIODEMOGRAFICO				7 USO DEL TIEMPO LIBRE		8 ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	
Cargo :				Otro trabajo		Menos de 1 año	
MARCAR CON UNA (X) SEGÚN CORRESPONDA				Labores domesticas		De 1 a 5 años	
1 EDAD		2 ESTADO CIVIL		Recreación y deporte		De 5 a 10 años	
18- 27 años		Soltero(a)		Estudio		De 10 A 15	
26-37 años		Casado(a)/unión libre		Ninguno		Más de 15 años	
36-47 años		Separado(a)/ Divorciado(a)		9 ANTIGÜEDAD EN EL CARGO ACTUAL		10 JORNADA LABORAL	
48 años o más		Viudo(a)		De 1 a 5 años		Diurna	
3 GENERO		4 NUMERO DE PERSONAS A CARGO		De 5 a 10 años		Nocturna	
Masculino		Ninguna		De 10 a 15 años			
Femenino		1-3 personas		Más de 15 años			
		4-6 personas		11 REALIZA ALGUNA ACTIVIDAD FISICA AL MENOS UNA VEZ A LA SEMANA		12 CONSUME BEBIDAS ALCOHOLICAS	
		más de 6 personas		Si		Si	
5 NIVEL DE ESTUDIOS		6 VIVIENDA		No		No	
Primaria		Propia		13 FUMA		14 LE HAN DETECTADO ALGUNA ENFERMEDAD	
Secundaria		Arrendada		Si		Si	
Técnico/Tecnológico		Familiar		No		No	
Universitario		Compartida con otras familias					
Especialista/ Maestría							

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Información Personal

Sexo		Edad	
Estado civil			
Cargo			

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de Estrés Laboral. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

- 1 si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- 2 si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- 3 si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- 4 si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- 5 si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- 6 si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- 7 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

No	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							

Ítem	Descripción	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo	Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio	Estrés	Alto nivel de estrés
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.											
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.											
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.											
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.											
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.											
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.											
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.											
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.											
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.											
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.											
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.											
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.											
20	La organización carece de dirección y objetivo.											
21	Mi equipo me presiona demasiado.											
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.											
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.											
24	La cadena de mando no se respeta.											
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.											

Núm. ítems

1,10,11,20

2,12,16,24

3,15,22

4,14,25

5,6,13,17

7,9,18,21

8,19,23

<90,2

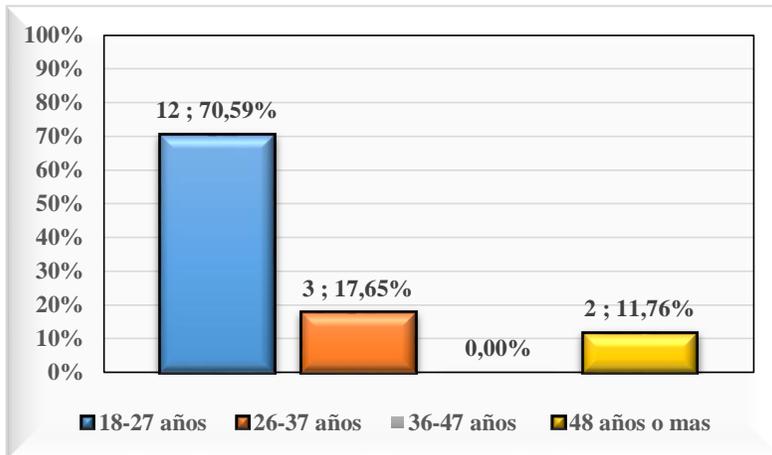
90,3 a 117,2

117,3 a 153,2

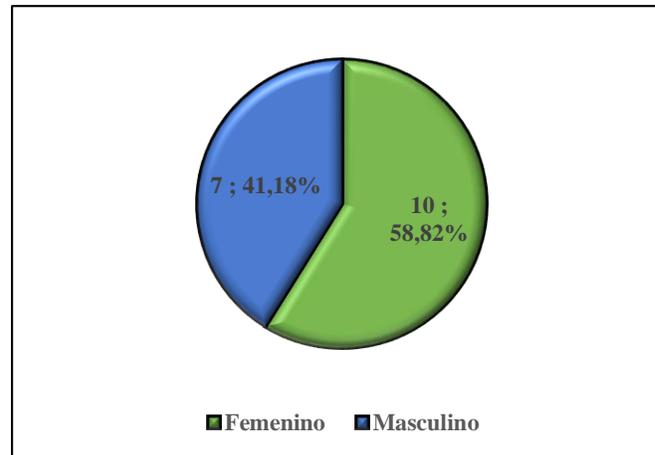
>153,3

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

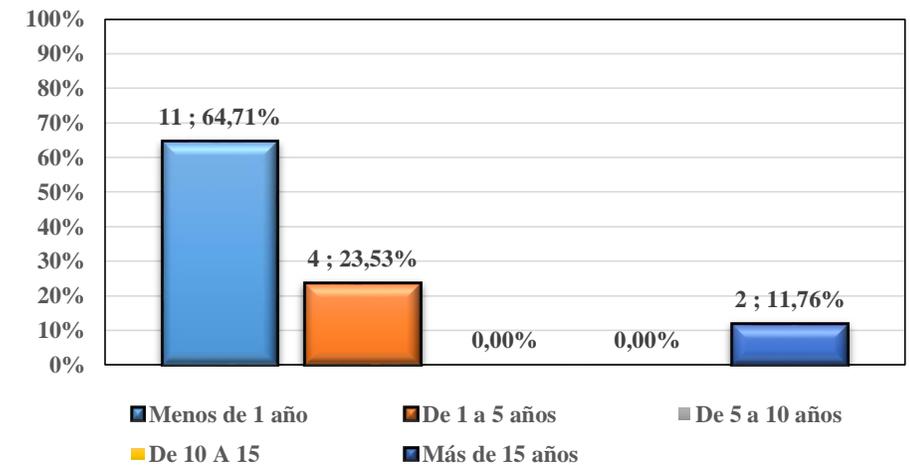
Edad.



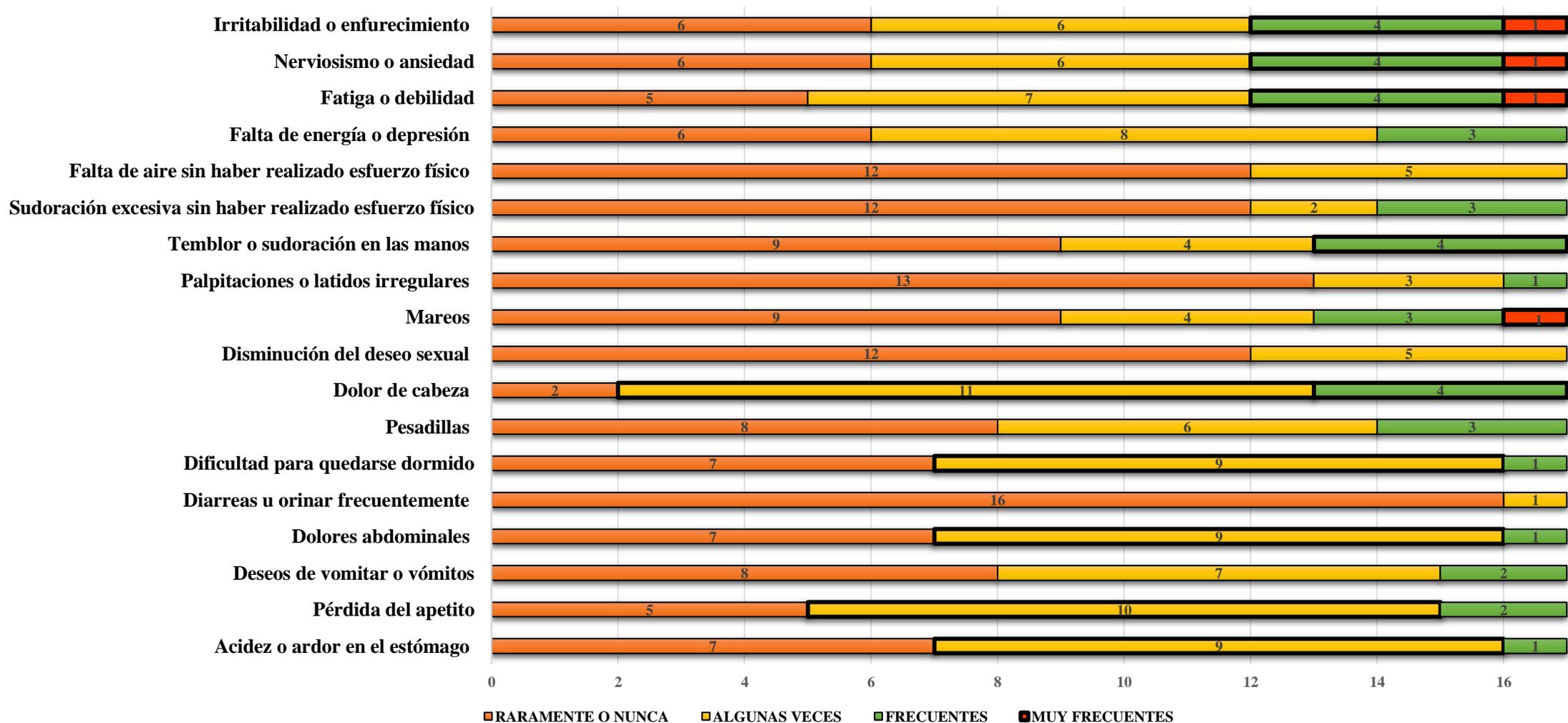
Genero



Antigüedad en la empresa.

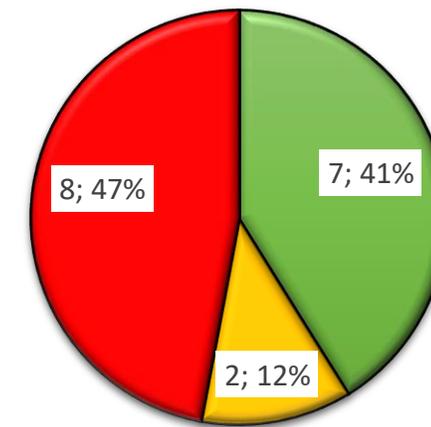
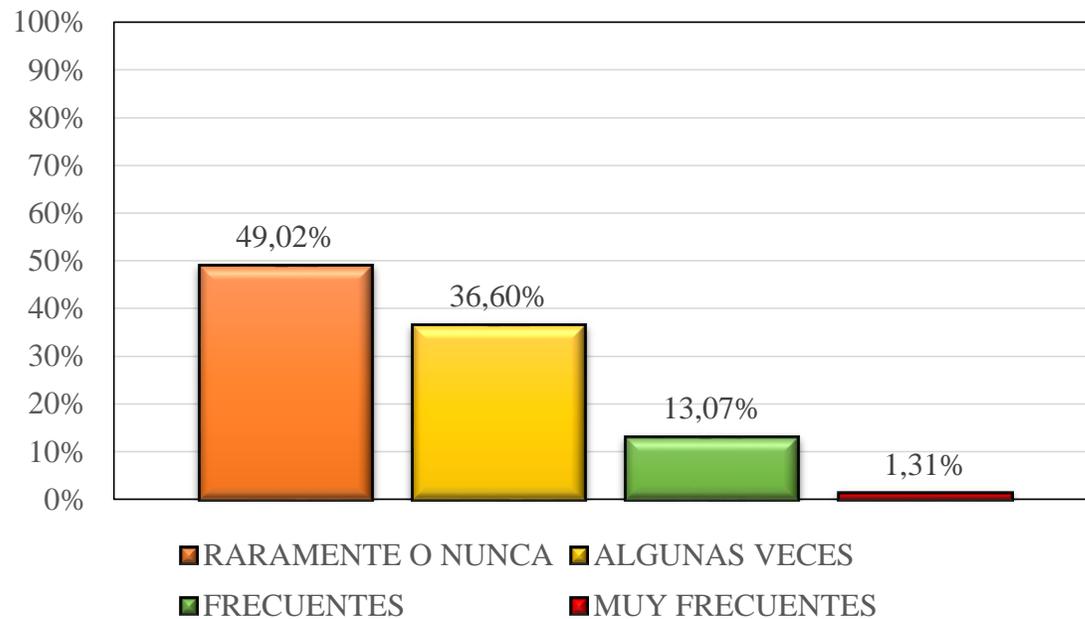


RESULTADOS SEGÚN LA ESCALA DE SEPPPO ARO



ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEPO ARO

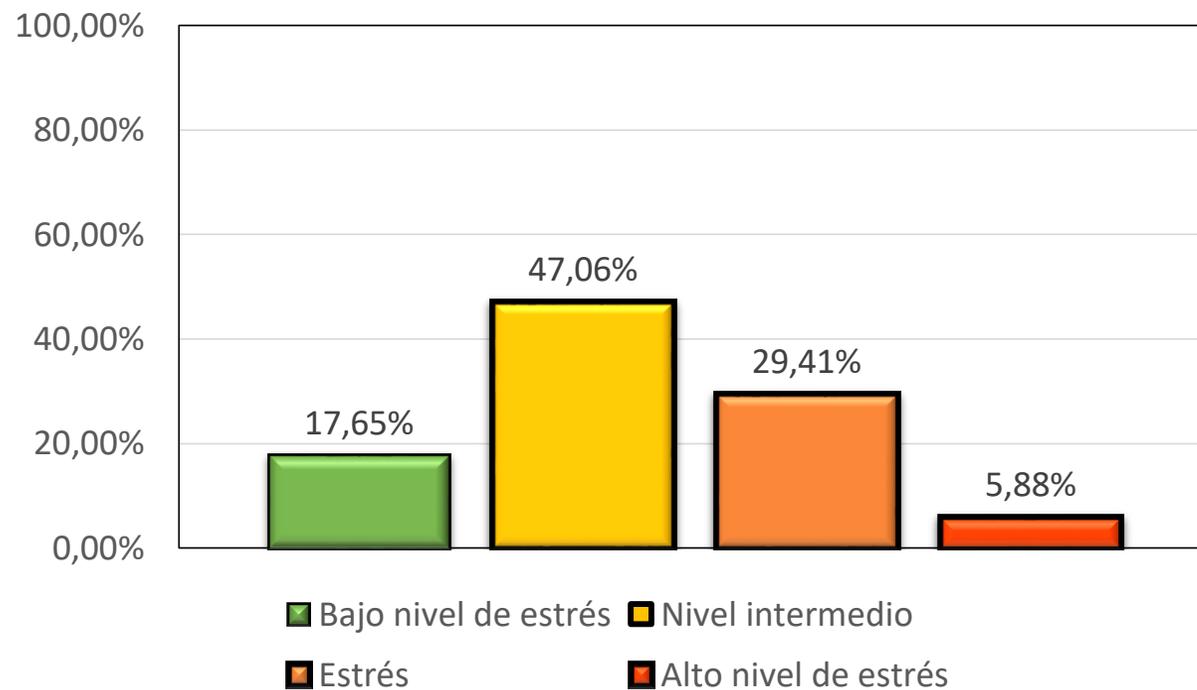
Población de estudio, nivel de estrés según la puntuación de SEPO ARO



■ Estrés normal 0 a 8 ■ Tendencia al estrés 8 a 10
■ Afecciones de estrés >10

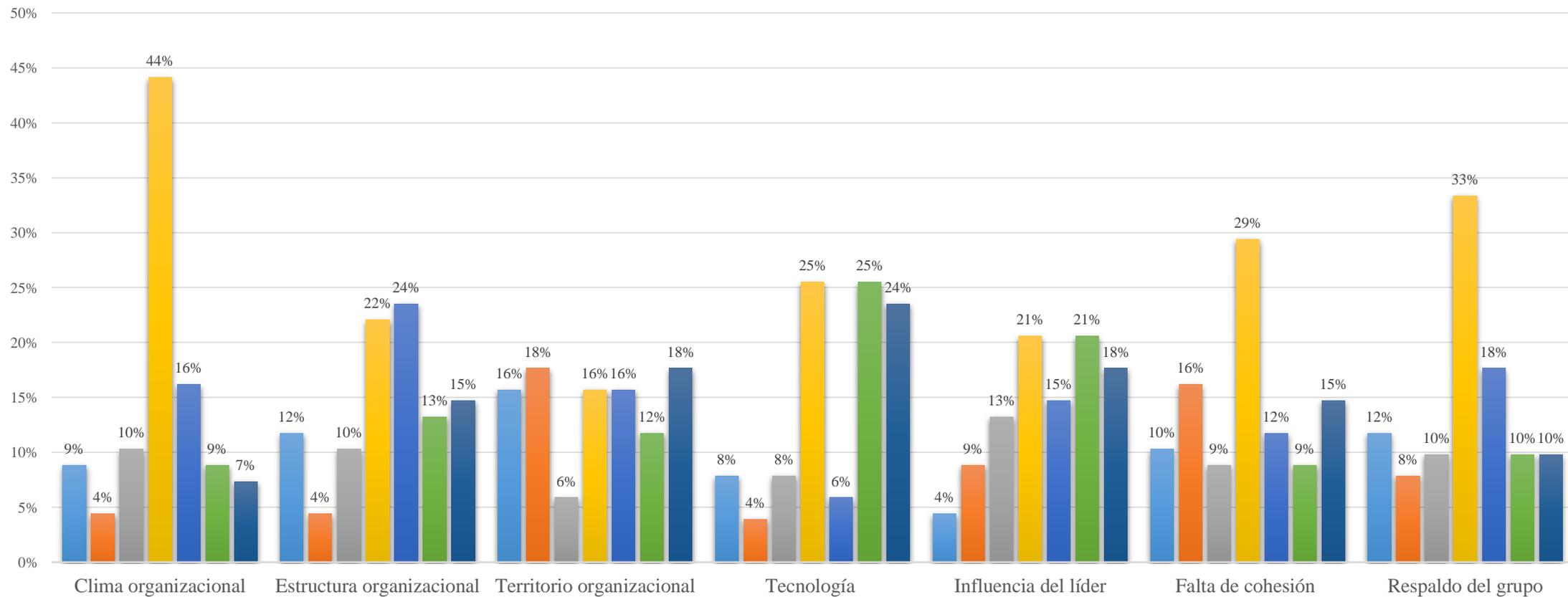


RESULTADOS DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN OIT-OMS.

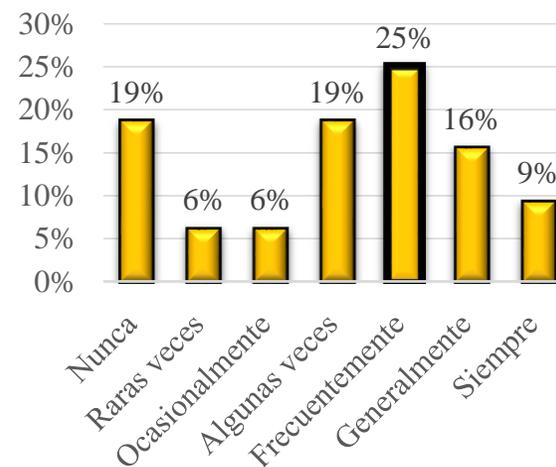
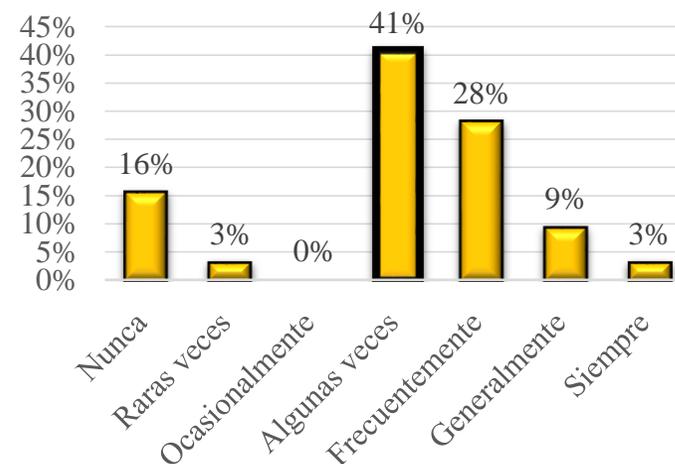
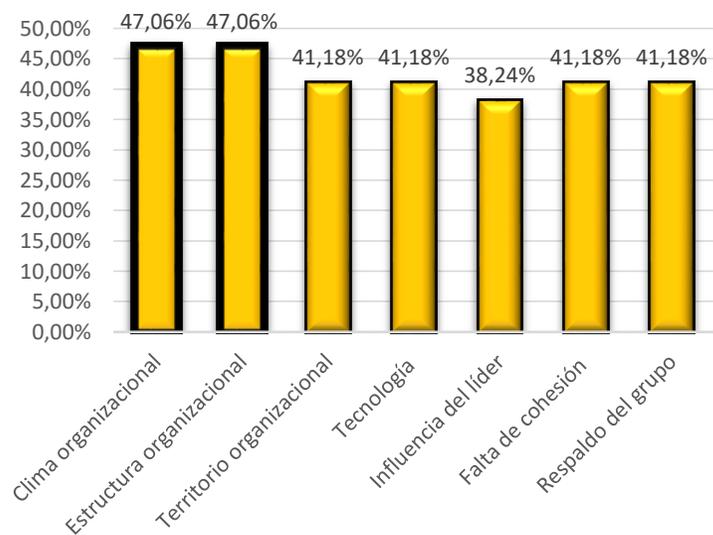


RESULTADOS DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN LOS FACTORES DE OIT-OMS

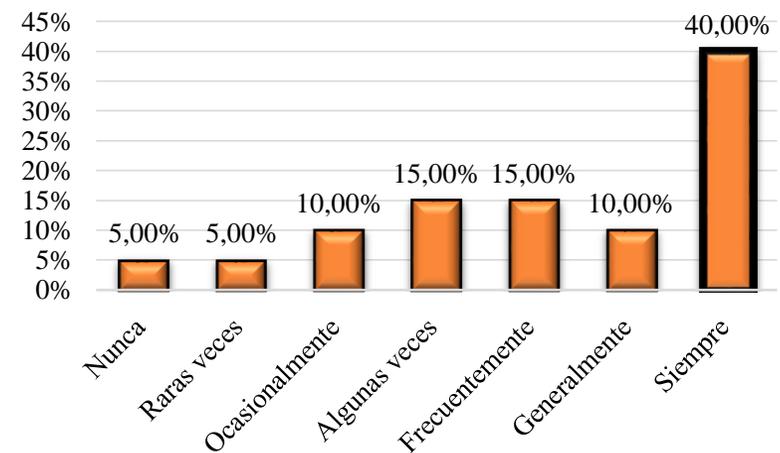
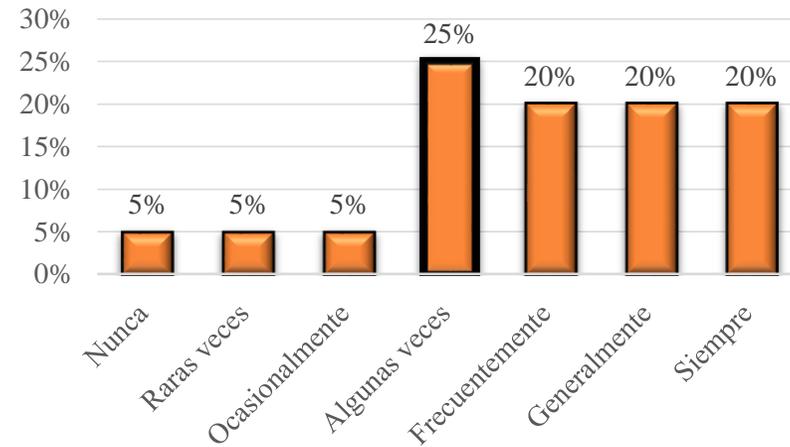
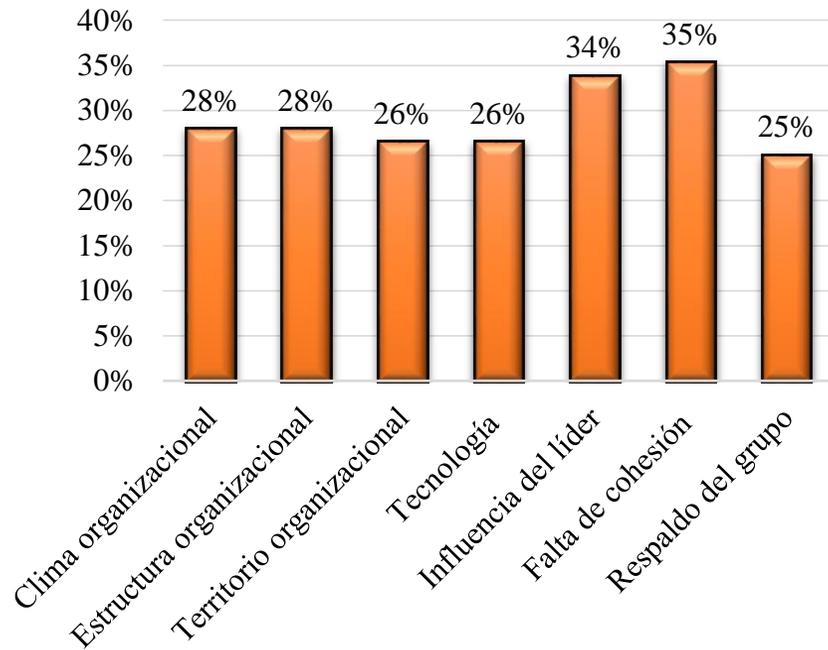
■ Nunca
 ■ Raras veces
 ■ Ocasionalmente
 ■ Algunas veces
 ■ Frecuentemente
 ■ Generalmente
 ■ Siempre



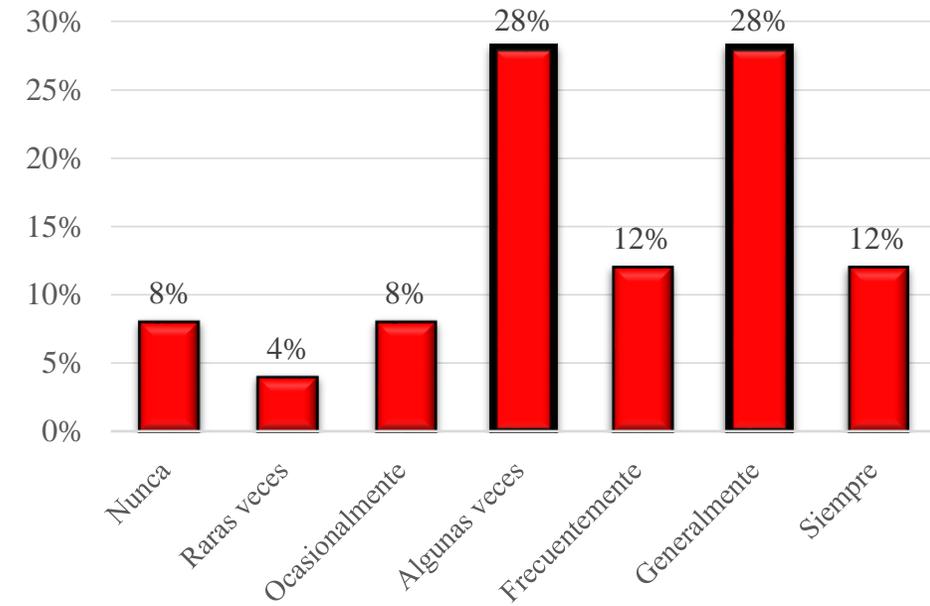
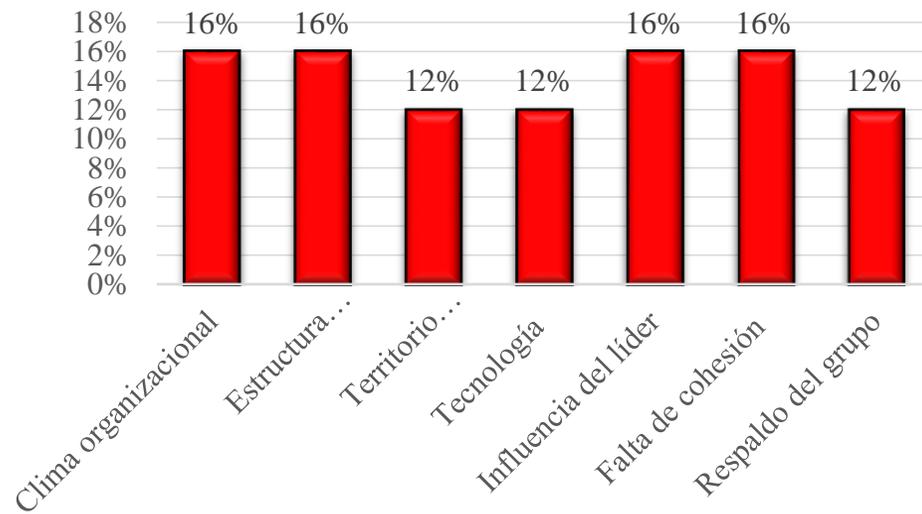
ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS EN LOS FACTORES SEGÚN EL NIVEL “INTERMEDIO DE ESTRÉS”.



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE PERSONAS POR NIVEL DE ESTRÉS



ANÁLISIS DEL FACTOR POR NIVEL ALTO DE ESTRÉS LABORAL.



Conclusiones

- Los resultados que obtuvimos con los niveles de estrés fueron que un 17,65% presentaron un nivel bajo de estrés, un 47% se encontró en el nivel intermedio de estrés estando afecto por los factores de “Clima laboral” ya que sus trabajadores no tienen clara las metas y objetivos de su organización y en la “Estructura de la organización” por qué sienten que los niveles jerárquicos no se respetan, se ve afectado también por la falta de realizar una simplificación en sus tareas.
- Lo resultados con un 29,41% que se encontró en un nivel de Estrés se observó que obtuvieron más afectación en los factores de “Influencia de un líder” ya que los trabajadores ven que no poseen confianza con su supervisor y no poseen un buen dialogo interno y en “Falta de cohesión” ya que sienten que el trabajo en equipo o grupo no es eficiente por la mala comunicación y poca relación interpersonal.
- Con un 5,88% presento afectaciones importantes en los 4 factores ya mencionados.
- Según los resultados de SEPPO ARO las puntuaciones obtenidas fueron con un 41% se encuentra en el rango normal de estrés, 12% presentaron síntomas con tendencia a estrés se relaciono con los resultados de niveles intermedios del cuestionario de la OIT-OMS y el 47% se situaron con afecciones de estrés se ven relacionados con los nivel de estrés y nivel alto de estrés del cuestionario.



Recomendaciones

- Se sugiere dar seguimiento continuo al programa propuesto a corto, mediano y largo plazo para verificar el progreso de los trabajadores y asegurarse que se cumpla con sus objetivos.
- Realizar nuevamente mediciones con el objetivo de monitorear los niveles de estrés y sintomatología, colaborando con la eficacia de la propuesta.
- Realizar un estudio de salud mental positiva para obtener personas con perfiles positivos de afrontamiento al estrés laboral, así estos influyan al resto del personal.

#	DESCRIPCIÓN	TEMAS	ACTIVIDADES	OBJETIVO	METODOLOGÍA	BENEFICIARIOS	RESPONSABLES
1	Socialización de resultados sobre el Estrés laboral	¿Qué es el estrés laboral?	Inducción de los temas y presentación del programa	Que el personal tenga conocimiento sobre el tema y los resultados de sus encuestas y presentar el programa para que todos apoyen y realicen las actividades.	Charla, ronda de preguntas, Trípticos del tema y presentación Power Point.	Personal administrativo y operativo de la empresa	Talento Humano, Médico ocupacional y Técnico de SSO
		Causas	Entrega de Trípticos con información				
		Resultados de las encuestas	Colocar información en carteleras				
		Objetivos del programa					

2

Causas del estrés encontrados en las Encuestas.

Clima Organizacional	Realizar un diagnóstico de clima organizacional. Tener definidas la misión y metas de la organización. Tener un proceso de inducción y reinducción.	Informar a los trabajadores sobre los factores que influyen en nuestra organización mediante las actividades establecidas para mejorar y disminuir así los niveles de estrés.	Charla	Personal administrativo y operativo de la empresa	Talento Humano, Médico ocupacional y Técnico de SSO	
Estructura organizacional	Tener definida la jerarquía de la organización mediante la sociabilización del organigrama		Simplificar el proceso de las actividades que generen demasiado papeleo. Revisión del manual de funciones.			Charla y propuesta de simplificación de actividades
	Falta de cohesión					
	Implementar incentivos al esfuerzo global					
Influencia del líder	Charla sobre buen liderazgo se hablara de: tener iniciativa, ser flexible, tener comunicación ,etc.		Charla con los supervisores.			
	Establece dialogo y comunicación interna					
Respaldo del grupo	Taller de cooperación, proponer retos pequeños.		Charla y taller			

3	Medidas de prevención	Programa de hábitos saludables	Establecer horarios de comida	Establecer las estrategias con el programa de hábitos y técnicas de afrontamiento para disminuir los niveles de estrés laboral.	Charla, taller y trabajo en grupo.	Personal administrativo y operativo de la empresa	Talento Humano, Médico ocupacional
			Charla de la importancia del descanso y horas de sueño				
			Vida laboral-familiar				
		Técnicas de respiración	Respiración abdominal y relajación muscular progresiva				
		Pausas activas	Ejercicio para reducir la tensión del cuello				
Ejercicio de relajación progresiva de Jacobson							
4	Verificación de la implementación del programa.	Mejora continua	Realizar cuestionario de OIT-OMS y escala de Seppo Aro.	Evaluar los niveles de estrés laboral con las herramientas técnicas elegidas para verificar efectividad del programa.	Taller y charlas	Personal administrativo y operativo de la empresa	Talento Humano, Médico ocupacional y Técnico de SSO.
5	FIN DEL PROGRAMA PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL					Personal administrativo y operativo de la empresa	



ECUADOR  UNIVERSIDAD
INTERNACIONAL
SEK
SER MEJORES